

## Protocollo d'intesa

tra il Comune di San Valentino Torio e la G.O.R.I. S.p.A. per l'attivazione di un punto informativo "G.O.R.I." presso gli Uffici Comunali.

L'anno duemilasedici, il giorno diciotto del mese di Maggio in San Valentino Torio (SA)

### TRA

Il Comune di San Valentino Torio a, di seguito indicato anche come amministrazione richiedente o Comune, rappresentato dal Sindaco p. f., ing. Michele Strianese,

### E

La G.O.R.I. S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche, di seguito indicata anche come G.O.R.I., rappresentata dall' amministratore delegato ing. Claudio Cosentino,

### PREMESSO

- Che la G.O.R.I. è affidataria, ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n. 152/06 e successive modificazioni ed integrazioni e della Legge Regione Campania n. 14/97, della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 della Regione Campania, in cui ricade anche il territorio del Comune di San Valentino Torio;
- Che la G.O.R.I., nell'ambito della predetta gestione, intende assicurare che il rapporto di utenza sia improntato a regole di correttezza e trasparenza, fornendo tutte le informazioni necessarie, allo scopo di garantire la qualità del servizio erogato;
- Che la G.O.R.I., ha recentemente attivato un nuovo canale di comunicazione per l'utenza, attraverso il quale è possibile espletare una serie di attività che in passato potevano svolgersi esclusivamente presso i punti di contatto fisici. In particolare è stato attivato il servizio di Sportello on line all'indirizzo internet [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com), attraverso il quale è possibile richiedere:
  - l'invio delle bollette a mezzo e-mail;
  - la rateizzazione di una bolletta;
  - la variazione dell'indirizzo di recapito;
  - la disdetta dell'utenza;
  - la verifica tecnica del misuratore;
  - l'attestazione di allaccio in fogna;
  - un sopralluogo per la modifica dell'impianto idrico;
  - un sopralluogo per un nuovo allaccio fognario;
  - la rettifica della fatturazione;
  - la registrazione della autolettura del misuratore.

Comune di San Valentino Torio  
PROT. N. 0004943 del 18/05/2016



020160004943

E Cla: 1.6

Sono in corso di implementazione, e quindi non ancora fruibili, le richieste di voltura utenza e attivazione nuova utenza idrica, tali richieste possono essere avanzate inoltrando la relativa modulistica all'indirizzo e-mail [sportellotelefonico@goriacqua.com](mailto:sportellotelefonico@goriacqua.com) o al numero di Fax 0817884560 (modulistica presente all'indirizzo internet [www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com));

### CONSIDERATO

- che la G.O.R.I. è costantemente impegnata a ricercare ed avviare iniziative che migliorino il livello di prestazione dei servizi agli utenti;
- al fine di fornire maggiori facilitazioni ai cittadini-utenti, e di promuovere e diffondere l'utilizzo dei nuovi canali di comunicazione messi a disposizione dell'utenza, il Comune di San Valentino Torio ha manifestato la propria disponibilità a fornire appositi locali, ove attivare un punto informativo per la prestazione, in aggiunta ai servizi già erogati dalla G.O.R.I. spa, di un servizio di assistenza ai cittadini-utenti nell'espletamento delle seguenti attività:
  - assistenza per la registrazione al servizio di Sportello on-line;
  - indicazione delle modalità di avanzamento di richieste attraverso lo Sportello on-line o all'indirizzo e-mail [sportellotelefonico@goriacqua.com](mailto:sportellotelefonico@goriacqua.com);



- indicazione e/o rilascio della modulistica necessaria per avanzare richieste attraverso lo sportello on line o all'indirizzo e-mail [sportellotelefonico@goriacqua.com](mailto:sportellotelefonico@goriacqua.com);
- indicazioni in merito agli orari di apertura degli sportelli G.O.R.I., dislocati sul territorio;

Tanto premesso e considerato e ritenuto parte integrante e sostanziale del presente atto, il Comune di San Valentino Torio e la G.O.R.I. spa intendono siglare un protocollo d'intesa per coordinare le rispettive attività e, pertanto,

**S I C O N V I E N E E S I S T I P U L A Q U A N T O S E G U E :**

**ART.1 - OGGETTO E FINALITA':**

Il presente Protocollo di Intesa è finalizzato all'attivazione di un punto informativo "G.O.R.I." presso gli Uffici comunali sotto indicati, ai fini dell'espletamento delle pratiche di cui al paragrafo denominato "considerato" del presente atto.

**ART. 2 – ASPETTI LOGISTICO-ORGANIZZATIVI:**

- 2.1 Il Comune, sotto sua esclusiva responsabilità ed a propria cura e spese, provvederà ad attivare un punto informativo presso gli uffici comunali siti in San Valentino Torio alla via/piazza Matteotti n° 13, garantendo la presenza di personale comunale - opportunamente formato - per la prestazione dei servizi, analiticamente individuati nei precedenti paragrafi.
- 2.2 La G.O.R.I. autorizza espressamente l'attivazione del predetto punto informativo e si impegna ad effettuare la formazione del personale comunale, a fornire tutta la documentazione utile, nonché ad assicurare l'assistenza e gli aggiornamenti informativi che potrebbero rendersi necessari.
- 2.3 La G.O.R.I. non assume alcun onere (anche di carattere economico) relativamente e nell'ambito dell'attivazione del punto informativo e dell'espletamento delle attività operate dal Comune, tranne la fornitura di toner e carta A4 per stampa documenti inerenti il servizio attivato e/o una compartecipazione annuale alle spese di funzionamento del point per € 1.000,00.
- 2.4 Il trattamento dei dati dovrà avvenire, in ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 e successive modificazioni ed integrazioni.

**ART. 3 – DISPOSIZIONI FINALI.**

- 3.1 Il Comune dichiara ed espressamente garantisce di tenere indenne e manlevata la G.O.R.I. per qualsivoglia eventuale pregiudizio arrecato agli utenti e, più in generale, a terzi nell'espletamento delle prefate attività.
- 3.2 Il Comune non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile, durante lo svolgimento delle attività contemplate nel presente documento, per disguidi ad esso non imputabili (errata indicazione orari apertura sportelli; errata comunicazione account per registrazione allo sportello on-line; etc).
- 3.3 Il presente protocollo di intesa avrà una durata di anni due;
- 3.4 Si conviene che ciascuno dei firmatari potrà recedere in qualsiasi momento per sopravvenute esigenze istituzionali o logistiche.
- 3.5 Si conviene, altresì, che al presente atto sia data adeguata forma di pubblicità.

Il presente Protocollo di Intesa consta di numero 2 pagine e viene redatto in n. 2 originali.

Letto, confermato e sottoscritto.



<p>Per l'Amministrazione richiedente Comune di San Valentino Torio Il Sindaco ing. Michele Strianese <b>IL SINDACO</b></p>	<p>Per la G.O.R.I. Spa L'amministratore delegato ing. Claudio Cosentino</p>
--	---

*ing. Michele Strianese*